NOVA SCOTIA
NOUVELLE-ÉCOSSE

Commission des droits de la personne de la Nouvelle-Écosse

Plan de services en français 2012-2013

Présenté en mars 2012

Message du directeur général

C'est avec plaisir que je présente le plan de services en français 2012-2013 pour la Commission des droits de la personne de la Nouvelle-Écosse. La Commission demeure déterminée à contribuer au respect des obligations du gouvernement en vertu de la *Loi sur les services en français* et de son règlement

Les membres de la communauté acadienne et francophone de la Nouvelle-Écosse apportent des contributions importantes à la vie commerciale, culturelle, politique et universitaire en Nouvelle-Écosse. Ces citoyens travaillent, vivent et s'amusent dans nos villes et nos villages. Il est important que les Néo-Écossais francophones aient accès aux protections importantes offertes par la loi sur les droits de la personne (*Human Rights Act*) de la Nouvelle-Écosse afin qu'ils puissent continuer d'apporter des contributions importantes à notre province et à notre pays.

Au cours des 12 derniers mois, des changements remarquables ont eu lieu au sein de la Commission. Un examen majeur des programmes a entraîné de grandes améliorations au processus de résolution des conflits, plusieurs nouveaux commissaires ont été nommés et, en janvier 2012, j'ai entamé mon mandat de trois ans à titre de directeur général. Malgré tous ces changements, l'amélioration des services en français demeure un objectif important.

Nous chercherons de nouvelles possibilités d'améliorer les services aux Néo-Écossais acadiens et francophones, et nous poursuivrons nos efforts visant à faire en sorte que les droits de la personne de tous les citoyens sont protégés.

_____

David Shannon
Directeur général

Réponses aux demandes en français (orales et écrites)

Services d'accueil et de renseignements

La Commission des droits de la personne répond aux demandes téléphoniques et fournit de l'information au public sur les questions liées aux droits de la personne, notamment par l'entremise de son service téléphonique à Halifax, de la distribution de documentation imprimée et de son site Web. Les employés sont avisés de fournir le service en français ou de rendre celui-ci disponible aux personnes qui téléphonent ou qui se présentent au bureau et qui demandent le service en français ou qui en ont besoin. Notre équipe d'accueil peut communiquer en français à l'oral et à l'écrit. Cette unité bénéficie du soutien des autres employés et des étudiants de la Commission qui, au besoin, aiguillent des clients vers des employés qui parlent français.

Correspondance, matériel imprimé, site Web

Toute correspondance en français reçue par la Commission reçoit une réponse en français.

La loi sur les droits de la personne (*Human Rights Act*) est disponible en français. Un plus grand accent est mis sur la diffusion d'information par le site Web de la Commission plutôt que par des livrets et des brochures imprimés. La Commission a révisé et relancé la version anglaise de son site Web, et une version française sera élaborée.

Enquête et médiation

L'enquête à la suite d'une plainte est un processus très complexe; il faut pour cela connaître et pouvoir décrire les techniques d'enquête, la théorie du droit et les politiques de la Commission. La Commission est chanceuse d'avoir pu embaucher un membre du personnel qui est en mesure d'exécuter les enquêtes en français. Une enquête a déjà été effectuée en français, et il est prévu qu'il y en aura d'autres. Il s'agit d'un pas dans la bonne direction en ce qui a trait à notre capacité d'offrir des services aux clients en français.

La médiation est une partie importante du travail de la Commission. Des changements aux politiques permettent aux agents des droits de la personne d'offrir des services de médiation ou de résoudre les conflits, plutôt que de devoir dépendre exclusivement d'une liste de médiateurs externes. Un membre du personnel a la capacité d'effectuer cette fonction en français, s'il y a lieu.

Formation, événements publics, médias

La formation et les événements publics se déroulent habituellement en anglais. La documentation promotionnelle pour les activités publiques, par exemple les affiches et les dépliants, est distribuée en français.

L'un des commissaires est de langue maternelle française et peut s'exprimer en français lors d'obligations officielles. Plusieurs cadres supérieurs ont une capacité en français de niveau B. Les communiqués de presse qui concernent les décisions de la Commission d'enquête ou d'autres questions pertinentes sont diffusés en français.

Inventaire des services en français

La Commission embauche actuellement 24 personnes et possède trois bureaux à l'échelle de la province: un bureau principal à Halifax et deux bureaux régionaux, un à Sydney et un à Digby. La Commission s'efforce toujours d'augmenter la capacité de son personnel de fournir des services en français.

La Commission gère une liste de huit médiateurs qui font de la médiation dans différentes parties de la province. À l'heure actuelle, les huit commissaires, qui travaillent à temps partiel, viennent de milieux différents et de différentes régions de la province. De plus, les membres du comité d'enquête prennent des décisions quant aux cas de droits de la personne.

Il y a actuellement certains membres du personnel qui peuvent communiquer en français. Toutefois, leur degré de compétence varie. Deux agents des droits de la personne qui travaillent au service d'accueil et de renseignements sont bilingues, et deux gestionnaires peuvent aussi parler français.

Un certain nombre de dépliants de la Commission sont en français. La Commission est en train de mettre à jour tous les dépliants d'information à l'intention du public et elle les publiera en français.

- Loi sur les droits de la personne / *Human Rights Act*
- Guide de base sur le travail de la Commission des droits de la personne de la Nouvelle-Écosse / *Basic Guide to the work of the Commission*
- Pour les employeurs, guide de rédaction des formulaires de demande d'emploi et des questions d'entrevue / *For Employers, a guide for drafting job application forms and interview questions*
- Ateliers et formation offerts par la Division des relations interraciales et de l'action positive de la Commission des droits de la personne de la Nouvelle-

Écosse / *Workshops and Training through the Race Relations and Affirmative Action Division*

- Plan pour l'investigation et la résolution des plaintes déposées par des Autochtones – Résumé / *Plan for Investigation and Resolution of Aboriginal Complaints - Executive Summary*

- Chevalets faisant la promotion de la Commission

Tableau 1 – Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs en 2011-2012

Commission des droits de la personne de Nouvelle-Écosse

Objectifs	Résultats prévus : Plan stratégique pour les services en français 2009-2013	Buts et objectifs du ministère en 2011-2012	Mesures prévues en 2011-2012	Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs en 2011-2012
Objectif 1 – Cadre de travail et politique Renforcer le cadre de travail en matière de politique, de réglementation et d'administration, à l'appui de la *Loi sur les services en français*.	**1.1 – Cadre administratif et stratégique** Les Affaires acadiennes et le ministre s'acquittent de leurs obligations prévues par la *Loi sur les services en français* et son règlement.			
	1.2 – Responsabilités des institutions Les institutions publiques désignées s'acquittent mieux de leurs obligations prévues par la *Loi sur les services en français* et son règlement.	Continuer de s'acquitter de ses responsabilités en participant au Comité de coordination des services en français. Soumettre le rapport d'étape.	Transfert efficace des responsabilités de la directrice générale sortante aux gestionnaires. Participation au comité. Rapport d'étape soumis à temps.	Le gestionnaire de la résolution des conflits est également le coordonnateur des services en français pour la Commission. Le rapport d'étape a été préparé.

Objectifs	Résultats prévus : Plan stratégique pour les services en français 2009-2013	Buts et objectifs du ministère en 2011-2012	Mesures prévues en 2011-2012	Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs en 2011-2012
Objectif 2 – Prestation de services en français Consulter, planifier, élaborer et offrir des services en français dans les domaines prioritaires.	**2.1 – Consultations** Les institutions publiques désignées offrent des services permettant de mieux répondre aux besoins prioritaires de la communauté acadienne et francophone qui ont été établis pendant les consultations.	Consulter la communauté, au besoin, lors de changements dans les processus et les systèmes.	La communauté est au courant des changements au sein de la Commission et est en mesure de transmettre ses commentaires.	Le personnel du service téléphonique peut communiquer en français. Les commentaires des clients sur les processus et les changements de la Commission peuvent être soumis en français.
	2.2 – Communications internes Les fonctionnaires connaissent mieux l'approche du gouvernement en matière de prestation de services en français. Ils sont davantage conscients des questions d'ordre culturel liées à la communauté acadienne et francophone et des exigences liées à la communication en français; ils font la promotion des services en français auprès du public.	L'équipe de gestion continue d'utiliser le français et de promouvoir son utilisation au sein de l'organisme.	Les gestionnaires et le personnel suivent une formation sur les exigences du gouvernement liées au français. Liaison avec les Affaires acadiennes pour déterminer le programme approprié.	Cet objectif n'a pas été atteint en raison des activités intenses de planification et de formation liées aux changements des programmes de la Commission. Cet objectif sera atteint en 2012-2013.

Objectifs	Résultats prévus : Plan stratégique pour les services en français 2009-2013	Buts et objectifs du ministère en 2011-2012	Mesures prévues en 2011-2012	Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs en 2011-2012
	2.3 – Communications avec le public Les intervenants clés et la communauté comprennent mieux l'approche adoptée par le gouvernement pour offrir des services en français, ainsi que les programmes et les services qui leur sont offerts.	Lancement d'un site Web bilingue.	À mesure que des changements se produisent au sein de la Commission, des documents sont produits en français et affichés sur le site Web.	Les changements aux programmes de la Commission ont été finalisés au printemps 2012. Les changements ont été faits au site Web en anglais. La traduction en français aura lieu au cours des six premiers mois de l'exercice 2012-2013.
	2.4 – Prestation de services Les services en français qui sont considérés comme prioritaires sont déterminés, des stratégies ou des approches relatives à la prestation de services sont mises en œuvre, et des services sont offerts.	Assurer la disponibilité de présidents de comités d'enquête, de médiateurs et de formateurs en droits de la personne qui peuvent communiquer en français.	Passer en revue la liste des médiateurs. Dresser une liste des personnes qui peuvent offrir une formation en droits de la personne en français.	La Commission est maintenant en mesure d'offrir des services de résolution de conflits en français. De plus, le personnel francophone acquiert des compétences en matière de présentation au cas où il devrait offrir de la formation sur les droits de la personne en français.

Objectifs	Résultats prévus : Plan stratégique pour les services en français 2009-2013	Buts et objectifs du ministère en 2011-2012	Mesures prévues en 2011-2012	Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs en 2011-2012
	2.5 – Ressources humaines La capacité de la fonction publique d'offrir des services en français a augmenté.	Continuer d'améliorer la capacité.	Le personnel continue de suivre des cours et d'assister à des dîners-causeries. Tenir compte du type de poste et des exigences linguistiques lors de l'embauche de nouveaux employés.	La formation du personnel en 2011-2012 mettait l'accent sur les enjeux liés aux changements aux programmes et aux droits de la personne. Des cours de français ont été offerts encore une fois au personnel.
Objectif 3 – Développement communautaire et amélioration des capacités Appuyer la communauté acadienne et francophone dans son développement à long terme et sa durabilité.	**3.1 – Préservation et essor de la communauté** Le gouvernement a aidé les organismes communautaires acadiens et francophones à atteindre leurs objectifs exprimés dans le Plan de développement global de la communauté pour 2009-2014.	S.O.	S.O.	S.O.

Objectifs	Résultats prévus : Plan stratégique pour les services en français 2009-2013	Buts et objectifs du ministère en 2011-2012	Mesures prévues en 2011-2012	Progrès réalisés par rapport aux buts et objectifs en 2011-2012
	3.2 – Centres scolaires communautaires Les centres scolaires communautaires acadiens et francophones offrent des services et des programmes à la communauté acadienne et francophone.	S.O.	S.O.	S.O.

Tableau 2 – Buts, objectifs et mesures pour l'année 2012-2013

Commission des droits de la personne de Nouvelle-Écosse

Objectifs	Résultats prévus : Plan stratégique pour les services en français 2009-2013	Buts et objectifs du ministère en 2012-2013	Mesures prévues en 2012-2013
Objectif 1 – Cadre de travail et politique Renforcer le cadre de travail en matière de politique, de réglementation et d'administration, à l'appui de la *Loi sur les services en français*.	**1.1 – Cadre administratif et stratégique** Les Affaires acadiennes et le ministre s'acquittent de leurs obligations prévues par la *Loi sur les services en français* et son règlement.		
	1.2 – Responsabilités des institutions Les institutions publiques désignées s'acquittent mieux de leurs obligations prévues par la *Loi sur les services en français* et son règlement.	Continuer de s'acquitter de ses responsabilités en se familiarisant davantage avec ses obligations prévues par la *Loi* et son règlement. Soumettre le rapport d'étape.	L'équipe de direction de la Commission passe en revue la *Loi sur les services en français* et son règlement. Rapport d'étape soumis à temps.
Objectif 2 – Prestation de services en français Consulter, planifier, élaborer et offrir des services en français dans les domaines prioritaires.	**2.1 – Consultations** Les institutions publiques désignées offrent des services permettant de mieux répondre aux besoins prioritaires de la communauté acadienne et francophone qui ont été établis pendant les consultations.	Tenir compte des besoins des Néo-Écossais acadiens et francophone dans la planification ou le changement de la prestation de services	La communauté est au courant des changements au sein de la Commission et est en mesure de transmettre ses commentaires.

Objectifs	Résultats prévus : Plan stratégique pour les services en français 2009-2013	Buts et objectifs du ministère en 2012-2013	Mesures prévues en 2012-2013
	2.2 – Communications internes Les fonctionnaires connaissent mieux l'approche du gouvernement en matière de prestation de services en français. Ils sont davantage conscients des questions d'ordre culturel liées à la communauté acadienne et francophone et des exigences liées à la communication en français; ils font la promotion des services en français auprès du public.	L'équipe de gestion continue d'utiliser le français et de promouvoir son utilisation au sein de l'organisme.	Les membres francophones du personnel sont des ressources pour les gestionnaires et le personnel, s'il y a lieu. Les gestionnaires et le personnel suivent une formation sur les exigences du gouvernement liées au français.
	2.3 – Communications avec le public Les intervenants clés et la communauté comprennent mieux l'approche adoptée par le gouvernement pour offrir des services en français, ainsi que les programmes et les services qui leur sont offerts.	Lancement d'un site Web bilingue.	Les éléments de base du site Web de la Commission sont disponibles en français.

Objectifs	Résultats prévus : Plan stratégique pour les services en français 2009-2013	Buts et objectifs du ministère en 2012-2013	Mesures prévues en 2012-2013
	2.4 – Prestation de services Les services en français qui sont considérés comme prioritaires sont déterminés, des stratégies ou des approches relatives à la prestation de services sont mises en œuvre, et des services sont offerts.	Lors de la préparation de la prochaine liste de présidents de comités, mettre l'accent sur le recrutement de personnes qui peuvent travailler en français. Le personnel qui peut communiquer en français suit une formation pour pouvoir offrir tous les aspects du programme de résolution de conflits en français.	Des avocats qualifiés seront identifiés et on communiquera avec eux lors du prochain recrutement des membres de la liste des présidents de comités. Le personnel du programme de résolution de conflits peut offrir des services de médiation et d'enquête en français.
	2.5 – Ressources humaines La capacité de la fonction publique d'offrir des services en français a augmenté.	Continuer d'améliorer la capacité.	Le personnel continue de suivre des cours et d'assister à des dîners-causeries. Tenir compte du type de poste et des exigences linguistiques lors de l'embauche de nouveaux employés.
Objectif 3 – Développement communautaire et amélioration des capacités Appuyer la communauté acadienne et francophone dans son développement à long terme et sa durabilité.	**3.1 – Préservation et essor de la communauté** Le gouvernement a aidé les organismes communautaires acadiens et francophones à atteindre leurs objectifs exprimés dans le Plan de développement global de la communauté pour 2009-2014.	S.O.	S.O.

Objectifs	Résultats prévus : Plan stratégique pour les services en français 2009-2013	Buts et objectifs du ministère en 2012-2013	Mesures prévues en 2012-2013
	3.2 – Centres scolaires communautaires Les centres scolaires communautaires acadiens et francophones offrent des services et des programmes à la communauté acadienne et francophone.	S.O.	S.O.